

Services de soutien aux entreprises

Ernest B. Akyeampong

L'industrie des services de soutien aux entreprises, dont une composante importante semble consister en centres d'appels téléphoniques, est l'une des industries dont la croissance a été la plus rapide au Canada au cours des deux dernières décennies (voir *Source des données et définitions*). Cette croissance phénoménale — les effectifs étant passés d'à peine 20 000 employés en 1987 à 112 000 en 2004 — peut être attribuée à plusieurs facteurs. Parmi ces derniers, on n'a qu'à penser aux progrès importants des technologies de l'information et des télécommunications, particulièrement les technologies numériques à bas prix, à la prolifération des ordinateurs et d'Internet, à la croissance du télémarketing ainsi qu'aux changements au chapitre des pratiques commerciales, notamment en ce qui concerne l'impartition et la sous-traitance.

Deux événements récents liés aux centres d'appels téléphoniques ont propulsé l'industrie à l'avant-scène. Sur le plan négatif, les plaintes du public relativement aux appels importuns et à la protection de la vie privée, particulièrement à l'heure du repas du soir, ont amené les gens à réclamer des mesures législatives destinées à limiter ces appels, comme cela a été le cas aux États-Unis¹. D'autre part, le rôle de l'industrie dans la collecte de dons à la suite du récent désastre du tsunami en Asie a permis de redorer cette image². Une autre raison de l'intérêt porté à cette industrie est l'éternel débat entre ce que l'on considère un bon emploi et un mauvais emploi, et l'affirmation que la restructuration économique actuelle vers les industries du secteur des services, tel le soutien aux entreprises, tend à favoriser une croissance plus rapide des emplois peu rémunérés.

En dépit du rôle que joue l'industrie dans la vie privée et professionnelle, et malgré le récent intérêt qu'elle suscite dans les débats publics, les profils statistiques

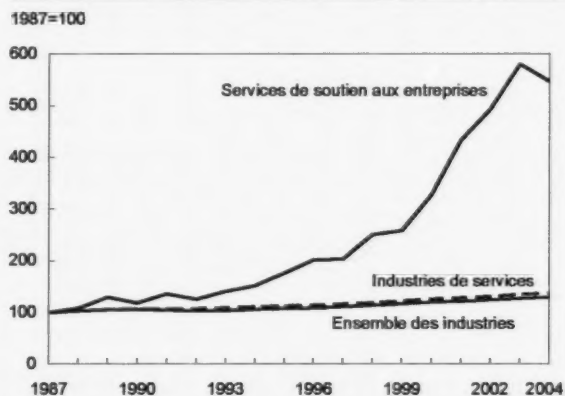
de la croissance rapide de l'industrie et les caractéristiques de ses travailleurs et des emplois ont été rares³. Par conséquent, les perceptions du public de l'industrie reposent en gros sur des renseignements non scientifiques. En se fondant sur l'Enquête sur la population active (EPA), la présente étude fournit des éléments statistiques permettant d'évaluer ces perceptions tout en éclairant le débat sur les emplois de bonne ou de mauvaise qualité.

Faits concernant les services de soutien aux entreprises

Croissance rapide de l'emploi

Entre 1987 et 2004, l'emploi dans cette industrie a plus que quintuplé (447 %), passant de 20 000 à 112 000⁴. Cette croissance dépassait de loin la hausse de 37 % dans l'ensemble des industries de services (de 8,7 à 12,0 millions) et celle de 29 % (de 12,3 à 15,9 millions) dans l'ensemble des emplois (graphique A). Le recul dans

Graphique A : La croissance de l'emploi dans les services de soutien aux entreprises a surpassé la croissance globale.



Source : Enquête sur la population active, 1987 à 2004

Ernest B. Akyeampong est au service de la Division de l'analyse des enquêtes auprès des ménages et sur le travail. On peut le joindre au (613) 951-4624 ou à perspective@statcan.ca.

Tableau 1 : Caractéristiques des travailleurs

	Ensemble des industries	Services de soutien aux entreprises	Secteur des services
		Milliers	
Occupés	15 949,7	112,0	11 957,0
		%	
Les deux sexes	100,0	100,0	100,0
Hommes	53,2	36,6	45,4
Femmes	46,8	63,4	54,6
Âge	100,0	100,0	100,0
15 à 24 ans	15,4	31,1	16,7
25 à 54 ans	71,5	62,7	70,2
55 ans et plus	13,1	6,2	13,1
Niveau de scolarité	100,0	100,0	100,0
Moins d'une 9 ^e année	3,1	F	2,3
Études secondaires partielles	11,2	7,5	10,2
Diplôme d'études secondaires	20,3	25,1	19,1
Études postsecondaires partielles	10,0	16,9	10,5
Certificat ou diplôme d'études postsecondaires	34,1	33,5	33,5
Grade universitaire	21,2	16,5	24,5
Régime de travail	100,0	100,0	100,0
Temps plein	81,5	83,5	77,3
Temps partiel	18,5	16,5	22,7
Fréquentation scolaire, 15 à 64 ans	100,0	100,0	100,0
Étudiants	8,1	8,9	9,7
Temps plein	5,5	6,0	6,8
Temps partiel	2,6	2,9	2,9
Non-étudiants	91,9	91,1	90,3
Ancienneté d'emploi	100,0	100,0	100,0
1 à 12 mois	20,8	40,2	21,6
1 à 5 ans	31,8	44,7	33,1
5 à 10 ans	16,9	8,9	16,6
10 à 20 ans	17,9	4,4	17,6
Plus de 20 ans	12,5	1,8	11,2
Catégorie de travailleurs	100,0	100,0	100,0
Employés	84,6	89,9	85,0
Travailleurs autonomes, y compris les travailleurs familiaux non rémunérés	15,4	10,1	15,0
Moyenne d'heures, emploi principal			
Réelles	33,3	31,2	31,7
Habituelles	36,5	35,2	35,0

Source : Enquête sur la population active, 2004

l'industrie des services de soutien aux entreprises de 2003 à 2004, le premier depuis 1992, s'est produit au moment où l'ensemble des emplois et les emplois dans le secteur des services étaient en progression. Cela indique-t-il que l'emploi dans l'industrie des services de soutien aux entreprises a atteint un sommet? Peut-être,

Source des données et définitions

L'Enquête sur la population active (EPA) est une enquête mensuelle auprès de plus de 52 000 ménages, ou 100 000 particuliers, à l'exclusion des personnes vivant dans un établissement institutionnel, des membres des Forces armées et des personnes vivant dans les territoires.

L'industrie des services de soutien aux entreprises (SCIAN 2002, code 5614) comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de soutien aux entreprises, comme la préparation de documents (code 56141), l'exploitation de centres d'appels téléphoniques (code 56142), l'exploitation de centres de services aux entreprises (code 56143), le recouvrement de créances (code 56144), l'évaluation du crédit (code 56145), et autres services de soutien aux entreprises (code 56149).

Étant donné que l'EPA ne fournit pas de données sous le niveau du code à quatre chiffres, il n'est pas possible d'obtenir des renseignements pour chacune de ces six sous-composantes à cinq chiffres. Toutefois, des discussions avec des spécialistes de l'industrie laissent entendre que les centres d'appels téléphoniques constituent le sous-groupe le plus important de l'industrie au niveau du code 5614 et servent de pivots à l'ensemble ou à la plupart des services énumérés au niveau du code à quatre chiffres.

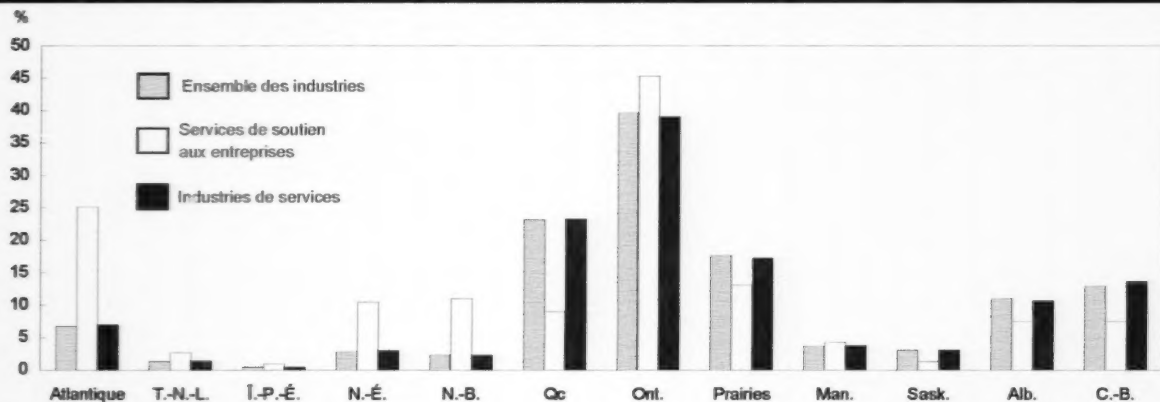
Les centres d'appels téléphoniques sont des établissements dont l'activité principale consiste à recevoir ou à faire des appels téléphoniques pour des tiers. Les activités de ces établissements consistent notamment à solliciter ou à fournir des renseignements, à faire la promotion des produits ou des services, à prendre des commandes et à collecter des fonds. Sont aussi inclus les établissements dont l'activité principale consiste à répondre aux appels téléphoniques destinés à leurs clients et à transmettre les messages à ces derniers, et les établissements dont l'activité principale consiste à fournir des services de boîte vocale.

Comparaison entre les données de l'EPA et du recensement

Pour les données de l'EPA et du recensement, les données les plus désagrégées fournies sur l'industrie sont au niveau du code à quatre chiffres. Les données des deux sources indiquent un dénombrement des emplois et une composition sociodémographique semblables pour l'industrie des services de soutien aux entreprises. Par exemple, l'EPA a estimé à 88 000 le nombre moyen annuel des emplois dans l'industrie en 2001, comparativement au total de 81 000 de mai 2001 tiré du recensement. L'EPA et le recensement ont estimé la part des emplois occupés par les femmes dans cette industrie à 63 %. Les deux sources estiment également des parts semblables pour diverses autres variables, notamment en ce qui concerne les données géographiques, les emplois à temps partiel par rapport aux emplois à temps plein, de même que les employés par rapport aux travailleurs autonomes.

mais le repli important (-7,8 %) en 1992 a été suivi d'une croissance encore plus forte (12,4 %) l'année suivante.

Graphique B : Après l'Ontario, la région de l'Atlantique avait la plus grande part des emplois liés au soutien aux entreprises.



Source : Enquête sur la population active, 2004

Croissance de l'emploi concentrée dans le Canada atlantique

Les progrès technologiques ont rendu possible l'implantation des bureaux de services de soutien aux entreprises dans des régions éloignées de la clientèle. Il n'est pas étonnant alors que de nombreuses entreprises aient trouvé intéressant de s'installer dans des régions où le chômage est continuellement élevé⁵. En 2004, par exemple, environ le quart de l'ensemble des emplois de l'industrie se trouvait au Canada atlantique, notamment en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, comparativement à la part de 7 % des emplois que détenait cette région dans l'ensemble des industries produisant des services et dans toutes les industries regroupées (graphique B). Près de la moitié des emplois étaient situés en Ontario, et seulement 9 % l'étaient au Québec. Les gains réalisés au Canada atlantique au cours des dernières années semblent l'avoir été aux dépens du Québec, des Prairies et de la Colombie-Britannique, où des reculs ont été enregistrés. Entre 1990 et 2004, la part du Canada atlantique a augmenté d'un maigre 5 % à 25 %. Entre-temps, celle du Québec a chuté de 26 % à 9 %, celle des Prairies, de 17 % à 13 %, et celle de la Colombie-Britannique, de 11 % à 8 %⁶. La part de l'Ontario est demeurée supérieure à 40 % tout au long de cette période.

Lieux de travail vastes

Les lieux de travail abritant les services de soutien aux entreprises ont tendance à être plus vastes que la moyenne. En 2004, environ 65 % des employés de cette industrie travaillaient dans des établissements de 100 travailleurs ou plus, ce qui est beaucoup plus élevé que les 31 % enregistrés dans l'ensemble des industries de services ou que les 34 % dans toutes les industries regroupées (tableau 2).

Femmes et jeunes surreprésentés

Un nombre non proportionnel d'emplois dans l'industrie sont occupés par des femmes (63 % en 2004), comparativement au taux de 55 % de l'ensemble des industries de services et au taux global de 47 % (tableau 1). Les jeunes (de 15 à 24 ans) composaient près du tiers des travailleurs des services de soutien aux entreprises, ce qui représentait deux fois le taux pour l'ensemble des industries de services (17 %) et pour toutes les industries regroupées (15 %).

Faible syndicalisation

Seulement 5 % des employés de l'industrie étaient syndiqués ou protégés par une convention collective en 2004 (tableau 2). Les niveaux étaient presque sept fois plus élevés pour les employés de l'ensemble des industries de services et de toutes les industries regroupées (environ 34 % dans les deux cas).

Tableau 2 : Caractéristiques des emplois

	Ensemble des industries	Services de soutien aux entreprises	Secteur des services
		Milliers	
Employés	13 497,9	100,7	10 166,5
		%	
Affiliation syndicale	100,0	100,0	100,0
Syndiqués ou assujettis à une convention collective	34,1	5,2	34,1
Non syndiqués	65,9	94,8	65,9
Type d'emploi	100,0	100,0	100,0
Permanent	87,2	90,1	86,6
Temporaire	12,8	9,9	13,4
Taille de l'établissement	100,0	100,0	100,0
Moins de 20 employés	33,1	13,4	35,4
20 à 99 employés	32,9	21,8	33,9
100 à 500 employés	21,3	38,6	18,8
Plus de 500 employés	12,6	26,1	11,9
Gains	100,0	100,0	100,0
0,01 \$ à 9,99 \$	18,7	29,0	21,7
10,00 \$ à 13,99 \$	19,1	47,2	19,1
14,00 \$ à 19,99 \$	25,4	15,4	24,4
20,00 \$ et plus	36,8	8,4	34,9
Gains horaires moyens (\$)	18,50	12,45	18,10

Source : Enquête sur la population active, 2004

Salaires généralement bas

En 2004, les travailleurs de l'industrie gagnaient en moyenne 12,45 \$ l'heure, soit beaucoup moins que la moyenne de 18,10 \$ pour le secteur des services et que la moyenne globale de 18,50 \$ (tableau 2). En fait, environ 29 % des travailleurs des services de soutien aux entreprises gagnaient moins de 10 \$ l'heure en 2004, soit une proportion beaucoup plus élevée que celle de 22 % pour l'ensemble des industries de services et que celle de 19 % pour toutes les industries regroupées.

Faible ancienneté d'emploi

En 2004, 85 % des travailleurs avaient une ancienneté de cinq ans ou moins (tableau 1). Les pourcentages correspondants étaient de 55 % pour l'ensemble des industries de services et de 53 % pour toutes les industries regroupées. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, principalement la jeunesse relative des services de soutien aux entreprises. De plus, les salaires généralement peu élevés contribuent vraisemblablement au roulement élevé de la main-d'œuvre.

Mythes concernant les services de soutien aux entreprises**Travailleurs moins scolarisés**

Le niveau de scolarité des travailleurs de l'industrie est semblable à celui que l'on rencontre dans l'ensemble des industries et dans l'ensemble des industries de services. En 2004, environ 67 % de tous les travailleurs des services de soutien aux entreprises avaient fait des études postsecondaires partielles ou de niveau supérieur. Les chiffres correspondants étaient de 65 % pour les travailleurs de l'ensemble des industries et de 69 % pour ceux de l'ensemble des industries de services (tableau 1). Cela concorde avec l'augmentation générale du niveau de scolarité parmi tous les travailleurs et la demande croissante d'une instruction plus poussée, indépendamment de l'industrie.

La plupart des emplois à temps partiel

La fréquence du travail à temps partiel chez les travailleurs des services de soutien aux entreprises (17 % en 2004) était en fait légèrement inférieure à celle observée chez les travailleurs de l'ensemble des industries (19 %) et de l'ensemble des industries de services (23 %) (tableau 1). En réalité, le nombre moyen d'heures effectivement travaillées par semaine en 2004 pour ce qui est des services de soutien aux entreprises était pratiquement identique à celui de l'ensemble des industries produisant des services, s'établissant à environ 31. Pour toutes les industries regroupées, cette moyenne était à peine supérieure, se situant à 33 heures.

Une majorité d'emplois temporaires

En fait, seulement 10 % des travailleurs de l'industrie des services de soutien aux entreprises occupaient un emploi temporaire en 2004 (tableau 2). Cela est inférieur à la proportion qu'affichaient les travailleurs de l'ensemble des industries et de l'ensemble des industries de services (13 % dans les deux cas).

Étudiants surreprésentés

Bien qu'elle compte dans ses rangs une main-d'œuvre qui est jeune, ce qui pourrait indiquer une forte présence d'étudiants, l'industrie des services de soutien aux entreprises emploie une proportion d'étudiants comparable à celle des autres industries (tableau 1). Les étudiants ne représentaient que 9 % des travailleurs des services de soutien aux entreprises en 2004, soit environ la même proportion que dans l'ensemble des industries de services (10 %) et dans l'ensemble des industries (8 %).

Très peu de travailleurs autonomes

Environ 10 % de tous les travailleurs des services de soutien aux entreprises en 2004 étaient des travailleurs autonomes. Les proportions correspondantes pour les travailleurs de l'ensemble des industries et de l'ensemble des industries de services cette année-là étaient plus élevées, se situant à 15 % chacune (tableau 1). Puisque les données de l'EPA ne peuvent pas être désagrégées au-delà du niveau à quatre chiffres, il est impossible de répartir avec certitude les travailleurs autonomes dans les six sous-composantes de l'industrie.

Conclusion

Les progrès technologiques et les nouvelles façons de faire dans le domaine des ventes et de la prestation de services sous-tendent la croissance phénoménale de l'emploi dans les services de soutien aux entreprises depuis les deux dernières décennies. De plus, étant donné que les entreprises de services de soutien ont la possibilité de s'implanter et de fonctionner loin de leur clientèle, ce sont les régions du pays où il existe un taux de chômage élevé telles que le Canada atlantique qui en ont profité le plus.

Les femmes et les jeunes sont surreprésentés dans l'industrie, laquelle enregistre un faible taux de syndicalisation. Les salaires sont généralement bas, malgré un niveau de scolarité respectable parmi les travailleurs. Il n'est pas étonnant que le roulement de la main-d'œuvre soit relativement élevé.

Les données ne corroborent pas les perceptions répandues voulant que l'industrie compte une concentration relativement plus élevée d'emplois à temps partiel et temporaires, un ratio plus élevé étudiants-travailleurs, ou une forte concentration de travailleurs moins scolarisés.

L'année 2004 marque la première baisse de l'emploi depuis 1992 dans une industrie qui a enregistré des gains annuels spectaculaires. Il est encore trop tôt pour déterminer s'il s'agit d'un soubresaut ou d'un signe que l'emploi a atteint un sommet.

■ Notes

1 De récentes mesures législatives aux États-Unis offrent aux ménages la possibilité d'être rayés de la liste des noms et adresses utilisée par les centres d'appels téléphoniques. Toute contravention à cette loi entraîne de fortes amendes.

2 Les centres d'appels téléphoniques n'ont pas été les seuls à participer à la collecte de fonds pour venir en aide aux victimes du tsunami de décembre 2004. Ont également collaboré les divers ordres de gouvernement, les sociétés, les groupes religieux, les organismes de bienfaisance et les groupes de revendication. L'Internet et les médias ont aussi été largement utilisés à cette fin.

3 Dans une étude réalisée en 2000 pour Condition féminine Canada, on a traité des questions relatives aux centres d'appels en se fondant sur des études de cas. Pour plus de renseignements, voir R. Buchanan et S. Koch-Schulte, *Les femmes et le travail par téléphone : répercussions de la technologie, de la restructuration et de la réorganisation du travail sur le secteur des centres d'appels*, Condition féminine Canada, septembre 2000.

4 Aux fins de cette étude, on a choisi les années 1987 et 2004 pour deux raisons. L'année 1987 est la première pour laquelle des données EPA SCIAN 2002 sont disponibles, tandis que l'année 2004 est la dernière année pour laquelle des données EPA sont disponibles.

5 En fait, afin de contenir la fuite des emplois des centres d'appels vers des pays où la main-d'œuvre est bon marché et abondante tels que la Chine, l'Inde et le Mexique, les législateurs aux États-Unis envisagent d'adopter des lois qui décourageront les entreprises américaines d'établir des centres d'appels dans d'autres pays.

6 On ne sait pas trop pourquoi la part du Québec est si basse ou pourquoi elle a reculé au fil des ans.

Perspective